

Come formare un team dedicato al servizio clienti digitale



Paolo Fabrizio

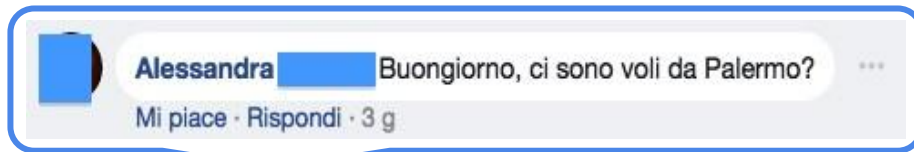






?

€

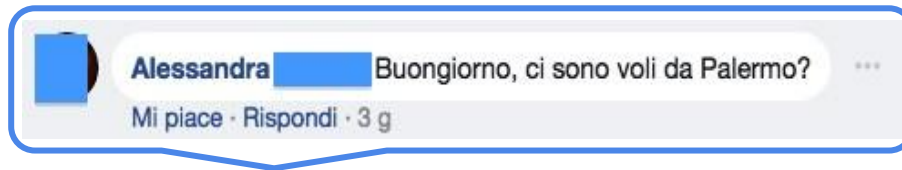


Alexandra [redacted] Buongiorno, ci sono voli da Palermo? ...

Mi piace · Rispondi · 3 g

A blue-bordered notification bubble with a white background. On the left is a blue square profile picture. To its right, the name 'Alexandra' is followed by a redacted name and a tweet text. Below the tweet text are interaction options and a timestamp.





R [redacted] N [redacted]

4 recensioni



Publicata domenica 8 ottobre 2017

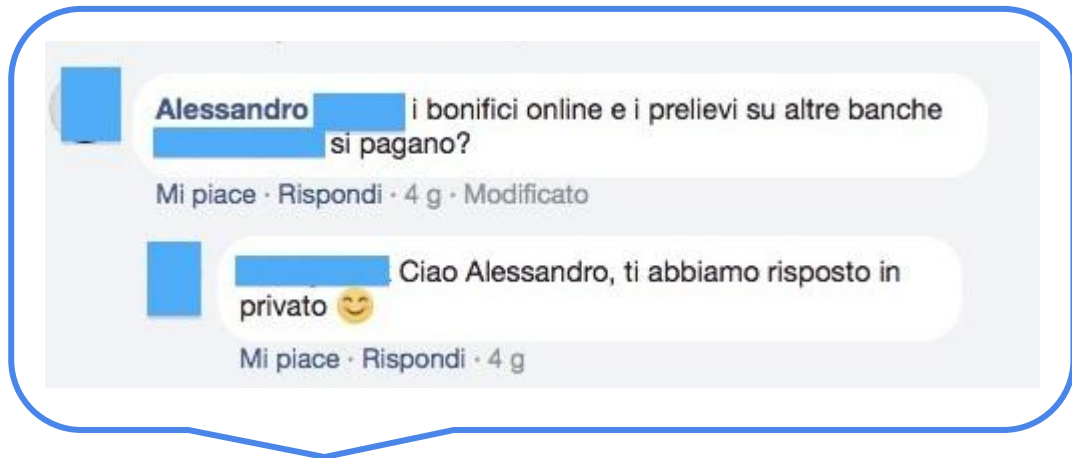
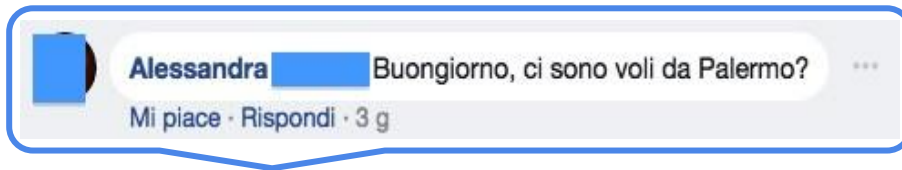
37 minuti di vana attesa suddivisi in ...

37 minuti di vana attesa suddivisi in due telefonate in giorni feriali in orario d'ufficio, un messaggio su FB evaso dopo una settimana. Si definiscono una compagnia online? Mi ritengo fortunato a non aver mai avuto bisogno di loro negli ultimi 10 anni...

4 clienti persi!



 TRUSTPILOT



R [redacted] N [redacted]

4 recensioni



Pubblicata domenica 8 ottobre 2017

37 minuti di vana attesa suddivisi in ...

37 minuti di vana attesa suddivisi in due telefonate in giorni feriali in orario d'ufficio, un messaggio su FB evaso dopo una settimana. Si definiscono una compagnia online? Mi ritengo fortunato a non aver mai avuto bisogno di loro negli ultimi 10 anni...

4 clienti persi!



“ A customer is **4x** more likely **to become disloyal** after a service interaction. Service interactions often involve significant drivers of disloyalty - things that cause customers to expend additional customer effort. ”

-CEB

Key Drivers of Disloyalty



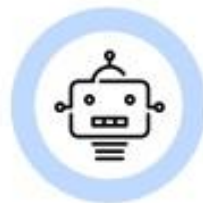
Repeat
Contacts



Switching
Channels



Transfers/
Repeating
Information



Robotic
Service



Policy and
Processes



General
Hassle
Factors

SOURCE: Corporate Executive Board



Dove selezionare le persone



Come sceglierle



Come sceglierle



- *Ottime capacità di ascolto****
- *Ottime capacità di scrittura***
- *Intelligenza emotiva****
- *Conosce le dinamiche dei social network**
- *Comunica in modo informale ma professionale***
- *Non reagisce in modo impulsivo****

Come formarle (*training*)



Formazione in aula



Follow-up



Fine-tuning



Wrap up



1. Crea il tuo **digital customer service team** (*persone*)
2. Allenalo a gestire le conversazioni digitali con i clienti (*formazione*)
3. Offri risposte tempestive, chiare e risolutive per attrarre e fidelizzare clienti (*business*)

“Ogni conversazione è un’opportunità di business.”



Paolo Fabrizio / SCS Italia



paolo@socialmediascrum.com

